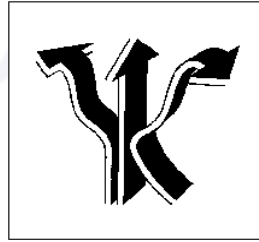


**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ  
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»**



**МАУП**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З  
ДИСЦИПЛІНИ  
«ЕТИКА ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ»  
(для бакалаврів)**

**МАУП**

**КИЇВ – 2016**

Підготовлено доцентом кафедри публічного адміністрування  
*Яровим Т.С.*

Затверджено на засіданні кафедри публічного адміністрування  
(протокол № 2 від 1 вересня 2016 року)

Схвалено Вченою радою Українсько-Азербайджанського Інституту соціальних  
наук і самоврядування Г.А. Алієва (протокол № 2 від 6 жовтня 2016 р.)

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, тематичний план,  
зміст дисципліни «Етика державного службовця», запитання та завдання, список  
літератури.

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПІСКА**

Проблеми формування моральної свідомості сучасного державного службовця, його соціальної відповідальності є найбільш актуальними питаннями для сьогодення. Державна служба відноситься до певних людських занять, де моральність і духовність передують професійній майстерності. Падіння моральності у всіх сферах державного і громадського життя зростання злочинності, зокрема й серед держслужбовців, процвітання хабарництва і корупції, корисливості у вищих ешелонах усіх гілок влади деморалізують суспільство. Професійна етика державного службовця повинна сприяти усвідомленому сприйняттю молодими держслужбовцями загальнолюдських та професійних моральних цінностей, сприяти вихованню добросовісної установки, що затверджує в людині повагу до закону, прав особистості, чесності, відповідальності та несприйняття аморальної альтернативи.

Управлінська мораль та етика, як різновид загальнолюдської і професійної моралі, що функціонує у сфері управлінської діяльності та державотворення виявляється домінуючою серед державних службовців та громадськості. Управлінська етика являє собою своєрідну «техніку» моральної безпеки як для самого майбутнього державного службовця, так і для тих, з ким йому доведеться мати справу в подальшому. Вирішення саме цих проблем і є основним завданням навчальної дисципліни.

Дисципліна «Етика державного службовця» є складовою циклу професійно-практичної підготовки студентів першого (бакалаврського) освітнього рівня спеціальності «Публічне управління та адміністрування».

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Етика державного службовця» є залучення до фундаментальних професійних моральних цінностей, перетворення їх у стійкі переконання і мотиви поведінки, пробудження почуття відповідальності за самовдосконалення, формування уміння орієнтуватися у світі людських відносин і з позицій гуманізму. Формування моральної свідомості майбутніх державних службовців.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є курс, крім теоретичної бази, спрямований на вирішення практичних питань етичного характеру, систематизованих на підставі світового досвіду державної служби.

Основним **завданням** вивчення дисципліни «Етика державного службовця» є:

- *ставлення* професійної групи і кожного спеціаліста *до суспільства* в цілому, його інтересів;
- визначення *моральних якостей* особистості представника державної служби, які забезпечуватимуть найкраще виконання ним професійного обов'язку;
- обґрунтування *професіоналізму* як моральнісної якості державного службовця;
- усвідомлення специфіки моральнісних відносин *кадрового корпусу* державної служби і *громадян*, які є безпосередніми об'єктами їх професійної діяльності;
- розкриття сутності взаємовідносин *всередині професійних колективів*

органів державного управління, специфічних моральних норм, які виражають ці відносини;

- виявлення особливостей, мети, завдань та методів *професійного етичного навчання* державно-управлінського персоналу.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні **знати**:

- основні концепції і теоретичні положення етики;
- співвідношення понять професійна етика та професійна мораль;
- основні принципи етики державного службовця;
- у чому полягає діалектичний зв'язок між категоріями етики і юридичної етики і як вони впливають на формування професійної культури фахівця в галузі права;

- сучасні вимоги до юриста, його основний моральний обов'язок;
- моделі прийняття етичного управлінського рішення;
- правила ведення ділової комунікації і ділового етикету;

**вміти**:

- знаходити зв'язок між теоретичним сприйняттям категорій етики та етики державного службовця і їх практичною реалізацією в явищах і вчинках;

- реалізовувати знання про норми професійної моралі і моральні якості людини в практичному контексті;

- пояснювати сенс моральних явищ, що виникають в процесі ділової практики;

- співвідносити управлінські і моральні параметри у практичній діяльності;

- критично оцінювати власну позицію щодо розуміння справедливості, відповідальності, закону, професійної честі;

- розробляти заходи щодо створення моральної атмосфери задля персоналу;

- виховувати в собі стійке неприйняття аморальної альтернативи в будь-якій ситуації;

- знаходити компроміс між моральними і управлінськими нормами і правилами.

**Міждисциплінарні зв'язки:** дана дисципліна є філософсько-прикладною дисципліною. Вона тісно пов'язана з етикою, управлінською етикою, юридичною деонтологією, філософією, релігієзнавством, психологією.

Професійна етика державного службовця є доцільною і корисною не тільки для навчання, розширення розумового кругозору, але й для формування світогляду, вдосконалення професійної майстерності, духовного росту особистості, формуванню професійної культури майбутнього фахівця.

**Засоби контролю знань студентів з дисципліни:**

- *поточний контроль* студентів проводиться з метою перевірки засвоєння ними основних положень лекційного матеріалу. Він здійснюється на семінарських заняттях, шляхом опитування (письмового та усного), тестування, прослуховуванням доповідей та рефератів студентів, оцінки якості відповідей на контрольні запитання та індивідуальні та творчі завдання;

- *підсумковий (модульний) контроль* – здійснюється за рахунок аналізу результатів модульних контролів студентів за темами навчальної дисципліни. Підсумкова оцінка розраховується як сумарний бал успішності кожного студента за заліковими модулями навчальної дисципліни та під час проведення заліку за означеним у навчальній програмі переліком питань;

- *підсумково-модульний контроль за дисципліну* здійснюється з урахуванням середньозваженого усіх оцінок за залікові модулі. Підсумково-модульна оцінка може перескладатися з метою її підвищення в період проведення тижнів академічного контролю за означеними у навчальній програмі переліком питань.

МАУП

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН  
ДИСЦИПЛІНИ  
«ЕТИКА ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ»**

<b>№ з/п</b>	<b>Назва теми</b>
<b>Тема 1</b>	Професійна етика: специфіка, проблематика, місце в системі етичного знання
<b>Тема 2</b>	Місія, основні принципи та норми етики державного службовця
<b>Тема 3</b>	Особливість державного службовця: професійно-етичні аспекти
<b>Тема 4</b>	Етичні засади відносин державних службовців і громадян
<b>Тема 5</b>	Конфлікти інтересів на державній службі: етичні аспекти
<b>Тема 6</b>	Інституційні механізми підтримки етики державного службовця
<b>Разом годин: 90</b>	

**ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ  
з дисципліни «Етика державного службовця»**

Самостійна робота студентів є основною формою оволодіння знаннями у вільний від аудиторних занять час.

До самостійної роботи належать такі види робіт, які студенти виконують під час підготовки до всіх аудиторних занять, у процесі підготовки індивідуальних завдань, навчально-пошукової або науково-дослідної діяльності. Це не залежить від того, здійснюється робота за умов консультування викладачем, або без його участі; поза розкладом, або за розкладом, що регламентує самостійну підготовку.

З дисципліни «Етика державного службовця» рекомендуються такі види самостійної роботи:

- самостійне вивчення й поглиблене опрацювання певних тем дисципліни та окремих питань;
- вивчення матеріалу лекцій за конспектами, підручниками і спеціальною літературою;
- підготовка до семінарських занять за допомогою статей з наукових періодичних журналів та авторефератів дисертацій;
- виконання індивідуальних завдань;
- виконання творчих завдань;
- підготовка до контрольних робіт та модульного тестування;
- написання рефератів;
- підготовка доповідей на студентські наукові конференції.

**Теми доповідей та рефератів  
з дисципліни «Етика державного службовця»**

**ТЕМА 1.**

## **Професійна етика: специфіка, проблематика, місце в системі етичного знання.**

### Теми доповідей:

1. Етика та управлінська діяльність.
2. Особливості професійної етики.
3. Етика державного управлінця як вид професійної етики.
4. Етичний кодекс державних управлінців: сутність та особливості реалізації.
5. Етична інфраструктура державного управління.

### Теми рефератів:

1. Мораль у житті людини.
2. Свобода і сваволя.
3. Свобода і відповідальність.
4. Чеснота і вада.

**Література:** [32; 70; 5; 4; 14; 53; 67]

## **ТЕМА 2.**

### **Місія, основні принципи та норми етики державного службовця**

#### Теми доповідей:

1. Кодифіковані правила поведінки управлінців.
2. Основні принципи та норми поведінки управлінців.
3. Особиста відповідальність керівників за збереження чесності державної служби.
4. Модельний Кодекс поведінки державних службовців Ради Європи.
5. Страсбурзька рекомендація нормування поведінки державних службовців країн-членів Ради Європи.

#### Теми рефератів:

1. Основні форми ділового спілкування, їх особливості.
2. Етика керівника. Культ морального клімату в установі.
3. Імідж ділової людини.
4. Психологія ділового та неформального спілкування.
5. Діловий етикет сучасної Європи.

**Література:** [33; 43; 44; 70; 4, 23; 24; 58; 66; 73; 79; 92]

## **ТЕМА 3.**

### **Особливість державного службовця: професійно-етичні аспекти**

#### Теми доповідей:



1. Професійне призначення представників державного управління.
2. Моральні та громадянські якості державних управлінців.
3. Права та обов'язки державних управлінців.

Теми рефератів:

1. Глобалізаційні підходи до створення стандартів європейського етикету.
2. Діловий етикет країн Сходу.
3. Засоби між культурної комунікації. Формальні та неформальні етичні норми.
4. Норми міжнародного права про діловий етикет.

**Література:** [32; 33; 70; 4; 14; 53; 67]

**ТЕМА 4.**

**Етичні засади відносин державних службовців і громадян.**

Теми доповідей:

1. Основні етичні вимоги, всі необхідні якості особистості – службовця.
2. Стандарти і діючі етичні норми.
3. Компетентність, професійність, гідність, моральність, як вимоги до фахівця.

Теми рефератів:

1. Українські традиції і етикет.
2. Іван Франко про традиції та етикет в українській політиці.
3. Михайло Драгоманов про риси українського урядовця.
4. Історія українського етикету.
5. Європейські норми ділового етикету.

**Література:** [33; 1; 70; 4; 11; 49; 58; 57; 67; 95; 97]

**ТЕМА 5.**

**Конфлікти інтересів на державній службі: етичні аспекти**

Теми доповідей:



1. Конфлікт інтересів та моральна культура спілкування у сфері державного управління.
2. Етичні засади відносин державних управлінців і громадян.
3. Довіра як основоположний принцип побудови взаємин між владою та громадянами.

Теми рефератів:

1. Мораль і етикет: українська практика.
2. Історія українського ділового етикету.
3. Дипломатичний етикет і українські традиції.
4. Культура, етика й мораль у державному управлінні.
5. Конфлікт інтересів у колективі органу управління.

**Література:** [32; 44; 70; 4; 23; 24; 58; 66; 67; 73; 79; 92]

**ТЕМА 6.**

**Інституційні механізми підтримки етики державного службовця**

Теми доповідей:

1. Підтримка адміністративної етики.
2. Проблема відкритості і прозорості в контексті служіння громадянам.
3. Межі прав державних службовців, що дозволяють відкрити і справедливо взаємодію з громадянами.
4. Права державного службовця щодо лояльності до законної влади. Права державного службовця як громадянина.
5. Адміністративна, політична та юридична відповідальність державного службовця.

Теми рефератів:

1. Етична інфраструктура державного управління в Україні.
2. Принцип відповідальності в кодексах етичності європейських країн.
3. Принципи психології в державному управлінні і «новий публічний менеджмент».
4. Комунікативна етика і сучасне державне управління.
5. Українські традиції і етикет.

**Література:** [70; 32; 43; 44; 4; 58; 66; 67; 73]

**Методичні вказівки до написання рефератів  
з дисципліни «Етика державного службовця»**

Обираючи тему реферату, студент на власний розсуд опрацьовує *одну або три* із запропонованих у переліку тем (з різних навчальних модулів). Варто обирати так, щоб вона викликала інтерес або була пов'язана з практичною діяльністю студента, а також сприяла максимальному застосуванню знань та набуттю практичного досвіду. Одна тема обирається в разі великого обсягу знайденого матеріалу, три теми – в разі невеликих обсягів матеріалів на кожен окрему тему.

При підготовці реферату студент повинен ознайомитись з навчальними посібниками, переліченими в списку літератури, а також самостійно зайнятися пошуком літератури з відповідного питання. Необхідно знайти глави чи розділи, які містять матеріал щодо конкретного питання та ретельно вивчити (прочитати, зрозуміти, законспектувати) його.

У рефераті потрібно концентровано викласти основний зміст відповідей на поставлені питання. По кожному питанню необхідно зробити стислий висновок. Відповіді на питання повинні бути досить повними, самостійними, відображати рівень загальної культури та спеціальних знань студентів.

*Обсяг реферату* – 15-20 сторінок друкованого тексту. На початку роботи потрібно вказати тему реферату, викласти зміст реферату, який відбиватиме структуру роботи (чіткий порядок побудови тексту, зв'язок між окремими частинами). *Структура реферату* має бути такою: титульний лист (назва навчального закладу, інститут; кафедра, дисципліна, з якої виконується реферат; тема; прізвище, ім'я та по-батькові студента, який виконав реферат; прізвище, ім'я та по-батькові викладача, який має перевірити реферат; місто та рік виконання роботи); план роботи; вступ (де викладена актуальність та основні положення обраної теми, об'єкт та предмет аналізу); основна частина (основний зміст розглянутих питань); висновки; список використаної літератури (потрібно вказати навчальні посібники та додаткову літературу, що використані при написанні).

Особливу увагу слід приділити *оформленню* реферату. Він повинен бути виконаний охайно, ретельно. Кожне питання, має підпитання, закінчується коротеньким висновком. Кожен розділ роботи починається з нової сторінки. Всі сторінки мають бути пронумеровані (крім першої – титульної) у відповідності до плану роботи.

### **Методичні вказівки до виконання індивідуальних завдань**

Для активізації самостійної роботи студентів та здійснення поточного контролю знань пропонується виконання індивідуальних та творчих завдань. Теми індивідуальних та творчих завдань дозволяють активізувати комунікативні

аспекти навчального процесу, надають студенту можливість розкрити свій творчий потенціал.

Індивідуальні та творчі завдання можуть носити як теоретичний, так і практичний характер. Ці форми самостійної роботи студентів розглядаються, по-перше, як метод популяризації соціального знання, по-друге, як можливість побачити позицію студента та спосіб її реалізації, по-третє, як метод активізації навчальної свідомості, подолання стереотипів та пошук нових форм вивчення соціальної дійсності. Підґрунтям для цього виступає сама форма завдання, яка поєднує індивідуальну позицію автора з необхідністю наукового її обґрунтування. Крім інтелектуального напруження, яке сприяє активізації мислення студента, творче завдання дозволяє найбільш повно розкритися студенту, тому що він бачить необхідність свого втручання в проблему, що досліджується.

Виконання індивідуальних та творчих завдань передбачає: вибір теми із переліку тем, запропонованих викладачем; відповідність викладеного матеріалу назві завдання; певний ступінь самостійності та творчості студента в осмисленості і викладенні теми завдання; логічність викладеного матеріалу.

Виконання індивідуальних та творчих завдань формує у студента:

- навички формулювання і аргументування власної точки зору;
- вміння аналізувати складні суспільні проблеми;
- вміння самостійно здобувати необхідну інформацію;
- навички критичного аналізу соціальної реальності та застосування набутих теоретичних знань для їх практичного вирішення.

Сутність індивідуальних завдань з дисципліни «Ведення професійних документів» полягає в організації активного пошуку адекватних прийомів розв'язання проблемних соціальних ситуацій (ситуаційних завдань), запропонованих викладачем або самостійно сформульованих студентом. Алгоритм організації виконання індивідуальних завдань включає поетапне спрямування аналітичної діяльності студента на аналіз представленого матеріалу, постановку проблеми і завдань з підвищення якості емпіричних досліджень та контролю викладача за дослідницьким процесом, внаслідок чого визначається динаміка переростання у студентів навичок навчальної роботи у вміння наукового пізнання. З дисципліни передбачені наступні форми індивідуальних завдань:

- розв'язання ситуаційних завдань;
- виконання творчих завдань;
- індивідуальне науково-дослідне завдання.

Залежно від індивідуальних пізнавальних можливостей студентів викладач, по-перше, диференціює рівень складності індивідуальних завдань (чи буде матеріал вивчатися студентом самостійно або під керівництвом викладача, а

саме якщо студент спроможний без зайвих зусиль та затрат часу глибоко дослідити проблему самостійно, викладач може виконувати лише консультативну або контролюючу функцію, у протилежному випадку – викладач здійснює систематичне «супроводження» виконання індивідуального завдання); по-друге, визначити рівень співвідношення прояву студентами репродуктивних та продуктивних навичок та вмінь під час виконання індивідуального завдання; по-третє, використовувати, у разі необхідності, засоби стимулювання дослідницької активності студентів (результати роботи можуть бути використані для наукової публікації, виступу на конференції, практично реалізовані під час виробничої або дипломної практик тощо); по-четверте, використовуючи диференційний підхід визначити «контрольні точки», методи контролю та самоконтролю виконання студентами індивідуального завдання; по-п'яте, продумати альтернативні варіанти виконання студентом індивідуального завдання на випадок відхилення реального навчального процесу від запланованого.

В межах визначеної тематики студент обирає один варіант. У вступі до роботи викладається обґрунтування обрання саме цих тем варіанту. Кожну тему опрацьовує і викладає в обсязі 1-2 сторінок електронного/друкованого тексту (2-3 сторінки – письмового). Кожна тема викладається з нової сторінки. У висновках викладаються підсумкові міркування з опрацьованого матеріалу.

Використовуючи програмне забезпечення MS PowerPoint, студент у довільній формі презентації викладає основні положення обраних тем.

## **ТЕМИ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ**

1. Яка роль етики державних службовців в формуванні демократичної держави та ефективного державного управління?
2. В чому виявляються особливості етики державної служби та етики державного службовця?
3. Що є професійним призначення державних службовців? Чому?
4. В чому виявляється професійний егоїзм державних службовців?
5. Назвіть основні принципи етики державного службовця.
6. Якими якостями має володіти державний службовець задля найкращої

реалізації свого професійного призначення?

7. Якими є основні етичні стандарти поведінки державного службовця України?

8. Яким чином співвідносяться професіоналізм та моральність?

9. Розкрийте основний зміст явища професійної відповідальності?

10. Якими є основні етичні засади відносин державних службовців і громадян?

11. Опишіть основні принципи спілкування державних службовців з громадянами.

12. Назвіть фактори, що визначають рівень довіри громадян до влади.

13. Дайте визначення конфлікту інтересів на державній службі.

14. Поясніть особливості реального, потенційного та уявного конфліктів інтересів.

15. Які основні засоби врегулювання конфлікту інтересів на державній службі Ви знаєте?

16. Які функції має виконувати етичний кодекс державних службовців?

17. Які вимоги, перш за все, мають, на Вашу думку, фіксуватися в етичних кодексах організацій?

18. Які механізми контролю за виконанням етичного кодексу є, на Ваш погляд, найбільш дієвими і ефективними? Обґрунтуйте свою позицію.

19. Назвіть та опишіть елементи етичної інфраструктури державної служби.

20. Розкрити та порівняти особливості розуміння понять професійна етика й управлінська етика України та будь якої європейської країни (на вибір).

21. Порівняльна характеристика кодексів етичності України та арабських держав.

22. Український діловий етикет та нормативна база до нього.

23. Характеристика дефініцій відповідальність та обов'язок в державній службі та місцевому самоврядуванні.

24. Як співвідносяться на практиці поняття честь, гідність і мораль? Співставте відомі теорії.

25. Яким чином запровадити в установах України норми справедливості і толерантності?

26. Демократичний та авторитарний стилі управління. Характеристика особливостей.

27. Стилi управління в історії України.

28. Мораль і політика: аналіз європейської моделі управління.

29. Моральні якості особистості державного управлінця та професійний обов'язок.

30. Професіоналізм і мораль в державному управлінні.

31. Співвідношення професіоналізму і моралі у спілкуванні керівника і підлеглого.

32. Специфіки відкритості і прозорості у відносинах управлінців і громадян.



33. Мета, завдання та доцільність професійного етичного росту управління.
34. Специфіка моральних норм які регулюють взаємовідносини всередині професійних колективів.

## ЗАСОБИ КОНТРОЛЮ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Контроль успішності студента включає наступні види: поточний, модульний за окремий змістовий модуль, підсумковий модульний за всю навчальну дисципліну, семестровий (академічний):

- **поточний контроль** проводиться з метою перевірки засвоєння студентами основних положень лекційного матеріалу і матеріалу, опрацьованого ними під час самостійної роботи; передбачає оцінювання успішності студентів під час аудиторних (семінарських, індивідуальних) занять та виконання ними окремих індивідуальних, контрольних завдань (написання рефератів, тематичних або інформаційно-наукових повідомлень тощо). При поточному контролі оцінюється: рівень оволодіння навчальним матеріалом, набутих знань, навичок і вмінь, активність і сумлінність роботи студентів на семінарських заняттях, результати виконання ними індивідуальних завдань, якість і повнота підготовлених студентами рефератів або тематичних повідомлень.

Основними видами (засобами) поточного контролю є:

✓ експрес-опитування (або «фронтальне» опитування), яке здійснюється на початку кожного семінарського заняття протягом 5 – 7 хвилин. Студенти письмово відповідають на поставлене викладачем запитання, яке формулюється у вигляді суттєвої проблеми конкретного змістового модуля. Оцінка за експрес-опитування враховується при виставленні загальної оцінки роботи студента на семінарському занятті;

✓ опитування студентів з основних питань семінарського заняття;

✓ оцінювання підготовлених студентами на семінарське заняття рефератів, тематичних повідомлень тощо;

✓ перевірка у позанавчальний час або під час спланованих індивідуальних занять відпрацьованих студентом матеріалів за пропущені ним аудиторні заняття (лекцію чи семінарське заняття);

✓ перевірка відпрацьованих навчальних матеріалів студентами, які займаються за індивідуальним планом навчання;

• **модульний контроль за окремий змістовий модуль** - оцінювання в балах рівня опрацьовання студентом теоретичного і практичного матеріалу в межах окремого змістового модуля навчальної дисципліни, успішності виконання ним фонду індивідуальних завдань.

При модульному контролі оцінюється в балах рівень теоретичної (знань) та практичної (навичок і вмінь) підготовки студента за всі змістові модулі, що складають окремий заліковий модуль.

Форма проведення модульного контролю – письмова (під час останнього семінарського заняття в межах конкретного залікового модуля).

- **підсумковий модульний контроль** – це накопичена студентом за всі залікові модулі та науково-дослідницьку роботу сума балів за бально-рейтинговою шкалою, яка переводиться в оцінку за національною шкалою.

Отримана студентом оцінка за національною шкалою може перескладатися з метою її підвищення за бажанням самого студента в період проведення тижня семестрового (академічного) контролю.

**семестровий (академічний) контроль** передбачає проведення заліку за дисципліну, під час якого студенту виставляється остаточна оцінка за навчальну дисципліну, яка визначається як середньозважена за результатами підсумкового модульного контролю та результату перескладання оцінки за навчальну дисципліну. Залік проводиться за класичною формою - усно, за переліком питань до підсумкового контролю.

З дисципліни передбачені такі критерії оцінки самостійної роботи студента:  
- самостійне вивчення й поглиблене певних змістових модулів дисципліни та окремих питань – до 5 балів;

- вивчення матеріалу лекцій за конспектами, підручниками і спеціальною літературою – до 3 балів;

- підготовка реферату – до 10 балів;

- виконання індивідуальних, творчих завдань – до 10 балів;

- розв'язання ситуаційних завдань – до 5 балів;

- підготовка доповідей на студентських наукових конференціях – до 20 балів.

## ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

**Актуалізатор** – людина, яка прислуховується до інших і враховує їхні інтереси, прагне до самореалізації своєї самобутності та унікальності.

**Відкритість у спілкуванні** – здатність до спілкування, прийняття інших, їх унікальності.

**Взаєморозуміння** – це сфера людських взаємин, де тісно переплітаються пізнавальні процеси та емоції, соціально-психологічні правила та етичні норми; це сприймання іншого з його потребами, інтересами, установками, переживаннями, досягненнями і поразками, його бажанням виглядати гідно очам інших.

**Влада** – це здатність і можливість окремих осіб і груп здійснювати свою



волю, впливати на діяльність і поведінку людей (навіть якщо останні з цим не згодні) за допомогою будь-яких засобів (авторитет, право, насильство та ін.).

**Довіра** – ставлення до іншої особи та до її дій, яке ґрунтується на впевненості у її правоті, вірності, добросовісності, чесності.

**Діловий протокол** – сукупність правил поведінки, норм і традицій на офіційних і неофіційних зустрічах; форма ієрархічного порядку вияв гарних манер у стосунках між партнерами.

**Дискусія** – форма колективного обговорення з метою виявлення істини у зіставленні різних поглядів.

**Емпатія** – досягнення порозуміння через намагання зрозуміти співрозмовника, співчуючи, умовно поставивши себе на його місце.

**Етикет** – від французького – манера поведінки. До нього відносяться правила чесності і ввічливості, прийняті в суспільстві, це зведення норм і правил поведінки, прийнятих у відповідній спільноті.

**Етика** – вчення про мораль. Самостійна наука, що досліджує етичні чесноти та їхню роль у досягненні щастя; певні усталені традиції поведінки людини, пов'язані з певним місцеперебуванням, житлом; вчення про правильне, довершене, праведне, духовне, щасливе життя. У латинській мові поняття означало характер, темперамент, вдачу, моду, звичай; разом з тим воно мало значення припису, закону, правила.

**Етика державної служби** – інституційна етика, яка впливає з місії та філософії державної служби та презентує її цінності, професійно-етичні принципи, норми й механізми їхньої підтримки.

**Етика державного службовця** – основана на усвідомленні професійного призначення система професійно-етичних цінностей, принципів і норм, які відображаються у свідомості державних службовців, орієнтують і регулюють їх відносини, діяльність у сфері державної служби та механізмів підтримки професійно-етичної складової державної служби.

**Етична інфраструктура державної служби** – сукупність засобів, що використовуються для регулювання неналежної і заохочення належної поведінки державних службовців.

**Етичні комітети в системі державної служби** – це спеціальні органи, що відповідають за застосування Етичних кодексів, стандартів поведінки на практиці та консультують державних службовців з питань етичного характеру.

**Етичний аналіз прийнятих рішень** – це процес етичної оцінки громадськістю тих рішень, які приймаються владними структурами, та оприлюднення цієї оцінки як громадської думки.

**Етична свідомість** – це така форма свідомості, яка відображає теоретичні погляди на моральні проблеми буття.

**Кодекс етичний в системі державної служби** - сукупність професійно-етичних цінностей, принципів, норм, вимог до державного службовця, що приписуються до виконання.

**Конфлікт інтересів** – суперечність між особистими інтересами особи та її службовими повноваженнями, наявність якої може вплинути на об'єктивність або

неупередженість прийняття рішень, а також на вчинення чи невчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень, пов'язане з негативним емоційним хвилюванням.

**Комунікації** – складний процес, який включає низку взаємопов'язаних кроків, кожен з яких відіграє суттєву роль у забезпеченні розуміння і сприйняття інформації особою.

**Комунікаційний процес** – це обмін інформацією між двома і більше особами, мета якого – забезпечення розуміння інформації, яка є предметом обміну.

**Компромiс** – це врегулювання розбіжностей шляхом взаємних поступок.

**Культура мови** – дотримання мовленнєвого етикету – неодмінна умова для забезпечення ефективності ділового спілкування.

**Культура слухання** – активна діяльність, яка передбачає вміння мовчати та використовувати вербальний зв'язок зі співрозмовниками з метою досягнення взаєморозуміння і розв'язання комунікативної проблеми.

**Культура спілкування** – знання складових комунікативного акту та вміння його застосовувати у процесі спілкування, переконання, передачі інформації та формування установок, позицій, думок.

**Маніпулятор** – людина, яка свідомо або несвідомо вдається до хитрощів, щоб контролювати ситуацію та досягти своєї мети.

**Мовленнєвий етикет** – складна система мовних знаків, що ґрунтується на моральних правилах і вимогах та вказує на ставлення як до себе, так і до інших людей.

**Мораль** – імперативно-оцінний спосіб (певна вимога, що висувається суспільною думкою, совістю та оцінка в зв'язку з виконанням вимог) відношення людини до дійсності (відношення не лише до людей, але й до Космосу в цілому), котрий регулює поведінку людей з точки зору принципового протиставлення добра і зла (добро і зло - виступають абсолютними координатами моралі).

**Моральна культура спілкування** – співвіднесення людської свідомості, поведінки, відносин з моральними цінностями, установками, нормами, принципами.

**Моральна відповідальність** – категорія етики, що характеризує особистість з точки зору виконання нею моральних вимог, які висуває до неї життя у суспільстві.

**Моральні норми** – це правила поведінки, що передаються завдяки традиціям, навчанню, копіюванню, а не інстинкту, і значною мірою складаються із заборон «не вбий», які встановлюють допустимі межі свободи при прийнятті індивідуальних рішень.

**Моральний принцип** – це узагальнена світоглядна установка, певний тип моральної свідомості людини, що постає складовою її морального характеру і визначає загальну спрямованість дій людини.

**Моральна свідомість** – це одна з форм суспільної свідомості, яка є відображенням соціального буття людини.

**Нарада** – один з найефективніших способів спільного аналізу та

обговорення важливих питань і прийняття рішень.

**Патріотизм** – характеризує ставлення людей до своєї батьківщини (країни) та виявляється у певному образі дій, складному комплексі почуттів, що звичайно називають любов'ю до батьківщини.

**Переконання** – це спосіб впливу на особу чи осіб через передачу інформації, який передбачає логічне обґрунтування, критичний аналіз та аргументоване доведення повідомлення (ґрунтується на законах логіки і спрямоване до сприйняття особи, яку намагаються переконати).

**Пластичність у спілкуванні** – здатність сприймати проблеми інших, залишаючись самим собою.

**Повага** – таке ставлення до людини, в якому практично визнається цінність та гідність особи.

**Принципи гуманізму та пріоритету прав і свобод людини і громадянина** – пріоритетні принципи державного управління, в основі яких лежить визнання людини найвищою соціальною цінністю суспільства, визнається особиста гідність людини та необхідність поваги до неї.

**Пристосування** – тенденція до вирішення протиріч, поступаючись своїми інтересами.

**Професійна відповідальність** – тримання відповіді за дотримання специфічних професійних норм, що регулюють поведінку суб'єкта діяльності, які, як правило, є нормами професійної етики.

**Професійна гідність** – самооцінка індивідом своєї професійної діяльності, внутрішня впевненість в власній цінності як професіонала, почуття самоповаги до власних професійних надбань.

**Професійна етика** вирізняється: усвідомленою ретельною розробкою професійних етичних норм; побудовою системи взаємозалежних цінностей, принципів, норм, установок, зафіксованих в Етичному кодексі; існуванням групи людей, що відповідають за підтримку і захист цих норм.

**Професійна мораль** відображає особливості моральної свідомості, взаємовідносин, поведінки людей, які обумовлені специфікою професійної діяльності.

**Професійна мораль державних службовців** – це особливості моральної свідомості, взаємовідносин, поведінки людей, які обумовлені державно-службовою діяльністю.

**Професійна честь** – оцінка значимості, зовнішнє суспільне визнання дій та здобутків людини як представника професії, що виявляється в суспільному авторитеті.

**Професійна гідність** – результат оцінювання індивідом своєї професійної діяльності (яка передбачає розвинуту самосвідомість і самообмеження) з позиції відповідності професійному призначенню; визначається як внутрішня впевненість в власних силах, власній цінності і значимості як професіонала, як почуття самоповаги до власних професійних надбань і поваги від колег. Базується на почутті професійної честі, оскільки оцінка значимості професії впливає на самооцінку.

**Професійне призначення** державних службовців в демократичних країнах – служіння своєму народу та кожному його громадянину. Державний службовець здійснює місію служіння через державну організацію.

**Професійний егоїзм** – прагнення захистити діяльність своєї професійної групи від публічної критики, відстояти право на здобуті попередньо матеріальні привілеї, престиж та інші переваги, обґрунтувати правомірність зниження внутрішньо-групової вимогливості (необхідністю збереження «професійної таємниці», неприпустимістю втручання в професійні справи зі сторони некваліфікованої суспільної думки тощо).

**Професійна етика** – обґрунтування певної системи норм, що регулюють взаємини людей у певній галузі (моральний статус учасників, спосіб вирішення типових професійних ситуацій, моральні зобов'язання та критерії виконання, етичні кодекси, тощо).

**Психологічна дистанція** – почуття емоційної несумісності людей, аналогічне реальній фізичній відстані між сторонами.

**Професіоналізм особистості** – якісна особливість суб'єкта праці, що відображає високий рівень розвитку професійних та ділових якостей, характеризує ціннісні орієнтації та мотивацію, що направлені на виконання соціального призначення професії та на розвиток спеціаліста.

**Службовий етикет** – це загальноприйняті правила соціальної поведінки у професійному спілкуванні конкретної організації. Це система норм та атрибутів ділового етикету, вимоги до естетизації внутрішнього середовища організації, стиль спілкування; стандарти спілкування; заходи щодо формування іміджу організації.

**Совість** – категорія етики, яка характеризує здатність особистості здійснювати моральний самоконтроль, самостійно формулювати для себе моральні зобов'язання, вимагати від себе їх виконання і здійснювати самооцінку своїх вчинків; міра розуміння особистістю добра і зла у світі й у самій собі, моральна відповідальність перед собою й іншими, моральна самооцінка й оцінка оточуючих; здатність щиро визнавати свою провину

**Соціалізація** – процес накопичення людьми соціального досвіду, засвоєння культурних надбань та розвитку людського потенціалу, який відбувається у дитинстві.

**Стереотип** – це прийнятий у певній культурній спільноті зразок поведінки, який ґрунтується на попередньому соціальному досвіді.

**Толерантність** – морально-психологічна установка особи на сприйняття іншої людини в її інакшості, визнання за цією людиною права на самобутнє існування; утримання від агресії та терпимість до ідей, звичок, норм поведінки, які не подобаються або викликають неприязнь.

**Турбота** – співчуття, піклування про когось.

**Фрустрація** – негативний емоційний стан, важке емоційне переживання людиною своєї невдачі, що супроводжується почуттям безвиході, усвідомленням неможливості досягти певної бажаної мети. Виникає у ситуаціях, що перешкоджають реалізації сенсу життя індивіда.



**Харизма** – термін на означення особливої виняткової обдарованості людини, що вирізняє її з-поміж інших впливом на загал завдяки надзвичайним здібностям, силі духа, слова, моральним якостям, відданості ідеї чи ідеалові, що передається іншим не на підставі найдосконаліших, раціонально-аналітичних аргументів, а через безпосереднє (емоційне, цілісно духовне, часом пророче, магічне) проникнення у душі, серця, свідомість інших людей.

**Честь** – категорія етики, що розкриває історичні форми ставлення людини до самої себе і ставлення до неї суспільства; як форма моральної самосвідомості санкціонує певний моральний статус людини, усталену шкалу її оцінки, враховуючи приналежність до тієї чи іншої соціальної групи. Тісно пов'язана з поняттям репутації. Людиною честі називають того, хто піклується як про репутацію своєї групи, так і про власну.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Апель К.О. Ситуація людини як етична проблема // Єрмоленко А.М. Комунікативна практична філософія. – К.: Лібра, 1999. – С. 231-254.
2. Административная этика как средство противодействия коррупции // [http:// www.carnegie.ru](http://www.carnegie.ru).
3. Арістотель. Політика / Пер. з давньогр. О. Кислюк. – К.: Основи, 2000. – 238 с.
4. Битяк Ю.П. Державна служба в Україні: організаційно-правові засади: Монографія. – Х.: Право, 2005. – С. 172-196.
5. Біла Л.Р. Види державних посад: проблеми теорій та правового регулювання / Зб.наук. пр. Актуальні проблеми держави і права. – Одеса: Юридична література, 2007. Вип. 35. – С. 75-78.
6. Богдан С.К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. – К.: Рідна мова, 1998.

7. Василевська Т.Е. Етика в державному управлінні: Опорний конспект з дистанційного курсу. – К.: Вид-во НАДУ, 2004.
8. Василевська Т.Е. Професійно-етичні кодекси в системі державної служби // Актуальні проблеми держ. Упр.: Зб. Наук. Пр. ОРІДУ НАДУ. – Вип. 3 (23). – О.: ОРІДУ НАДУ, 2005. – С. 211-221.
9. Василевська Т.Е. Конфлікт інтересів як проблема етики державного службовця // вісник НАДУ. – 2007. – № 3.
10. Василевська Т.Е. Особистісні виміри етики державного службовця: монографія \ \ За ред. В. Голубь, Н. Грицяк, О. Левицької. – К.: Вид-во НАДУ, 2008. – 336с.
11. Василевська Т.Е. Етика в державному управлінні: Опорний конспект з дистанційного курсу. – К.: Вид-во НАДУ, 2004.
12. Вебер М. Избранное: Протестантская этика и дух капитализма. – М.: «Российская политическая энциклопедия» (РОССПЭН), 2006. – 656 с.
13. Войтович Р.В. Ідеологія, технологія та стиль у державному управлінні: Навч. посіб. – К.: НАДУ, 2003. – 197с.
14. Виконавча влада і адміністративне право (За заг.ред. В.Б. Авер'янова). – Київ: Видавничий Дім «Ін-Юре», 2002. – С. 410-418.
15. Гриценко С.П. Етика ділового спілкування. – Київ, 2005.
16. Гусейнов А., Апресян Р. Этика. – М.: Гадарика, 1998. – 469 с.
17. Гусейнов А.А. Золотое правило нравственности. – М. 1988.
18. Гук О.І. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2006. – 112 с.
19. Гук О.І., Бундз В.П. Етика та культура ділового спілкування: Навчальний посібник. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2008. – 124 с.
20. Дубенко С.Д. Державна служба та державні службовці в Україні. – К.: Ін Юре, 1999. – С. 53-64.
21. Дробницький О.Т. Понятие морали. – М., 1974.
22. Державне управління: філософські, світоглядні та методологічні проблеми: Монографія / Кол. авт.; За ред. Д.ф.н., професора В.М. Князева. – К.: Вид-во НАДУ. – Міленіум, 2003. – 320 с.
23. Державне управління в Україні: наукові, правові, кадрові та організаційні засади: Навч. посібник / За заг. ред. Нижник Н.Р., Олуйко В.М. – Л., 2002. – С.133-192.
24. Державне управління в умовах інтеграції України в Європейський Союз: Матеріали наук.-практ.конф. / За заг. ред. В.І.Лугового, В.М.Князева. – К.: Вид-во УАДУ, 2002. – 392 с.
25. Джонсон Д.В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Пер. з англ. В. Хомика. – К: Видавничий дім КМ Академія, 2003. – 288 с.
26. Діловий етикет. – К.: «Альтерпрес» 2001. – 352 с.
27. Державне управління в Україні: наукові, правові, кадрові та організаційні засади: Навч. посібник/ За заг. ред. Нижник Н.Р., Олуйко В.М. – Л., 2002. – С. 133-192.

28. Довідник типових професійно-кваліфікаційних характеристик посад державних службовців \\<http://www.gov.ua/control/uk/publish/article>.
29. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: Посіб. для студ. гуманітарних факультетів викладання навчальних закладів. – К.: Видавничий дім КМ Академія, 1998. – 192с.
30. Дубенко С.Д. Державна служба та державні службовці в Україні. – К.: Ін Юре, 1999. – С.53-64.
31. Душкіна М. Психологія впливу. – СПб.: Питер, 2004. – 224с.
32. Загальні правила поведінки державного службовця. – К.: Науковий світ, 2000. – 24 с.
33. Загальні правила поведінки державного службовця [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z1089-10> – Назва з екрану.
34. Етика. Навч. посібн./ За ред. В.Лозового. – К., 2002.
35. Етика і політика. Проблеми взаємозв'язку. – К., 2001.
36. Этика и ритуал в традиционном Китае. – М., 1988.
37. Єрмоленко А.М. Комунікативна практична філософія. Підручник. – К.: Лібра, 1999. – 488 с.
38. Журне Ш. Християнское требование к политике. – К., 1998.
39. Йонас Г. Принцип відповідальності. У пошуках етики для технологічної цивілізації. – К.: Лібра, 2001. – 400 с.
40. Кобликов В. Юридическая Этика. – М.2001. – 211с.
41. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. – К.: Наукова думка, 1990. – 221с.
42. Коваль А.П. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1977.
43. Концепція розвитку законодавства про державну службу в Україні, затверджена Указом Президента України від 20 лютого 2006 р. // Урядовий кур'єр. – 3 березня 2006р. – №43.
44. Концепція адаптації інституту державної служби в Україні до стандартів Європейського Союзу, затв. Указом Президента України від 5 березня 2004 р. // Урядовий кур'єр. – 2004. – 17 березня.
45. Корніяка О.М. Мистецтво гнучкості: Чи вміємо себе поводити? – К.: Либідь, 1995. – 96 с.
46. Кредісов А.І., Панченко Є.Г., Кредісов В.А. Менеджмент для керівників. – К.: Т-во «Знання», 1999. – 556с.
47. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування. – Суми: Університетська книга, 2002.
48. Леви В. Искусство быть собой. – М.: Знание, 1991. – 256с.
49. Ліпенцев А. Формування етики державної служби України // Вісник УАДУ, 1997. – № 2. – С. 91-95.
50. Логунова М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності. – К.: Центр сприяння інституційного розвитку державної служби, 2006. – 196 с.



51. Луганский К.Ф., Коновченко С.В., Шувалова Н.Н. Государственные служащие: нравственные основы деятельности и этикет // Государственная служба: теория и организация. – Ростов н/Д.: Феникс, 1998. – С. 596-612.
52. Малахов В.А., Єрмоленко А.М., Кисельова О.О. та ін. Етика і політика: проблеми взаємозв'язку. – К.: СтилоС, 2000. – 216 с.
53. Мельник М.І., Редька А.І., Хавронюк М.І. Науково-практичний коментар Закону України Про боротьбу з корупцією / За заг. ред. М.І.Мельника. – К.: Атіка, 2008. – С. 38-58.
54. Морально-етичні засади розвитку державної служби України: європейський та вітчизняний досвід: монографія / С.М. Серьогін, О.В.Антонова, І.І. Хожило (та ін.) / За заг. та наук. ред. проф. С.М. Серьогіна. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2007. – 290 с.
55. Надольний І.Ф. Алгоритми духовності управлінських кадрів. // Вісн. Держ. акад. керівних кадрів культури і мистецтв, 2001. – № 4. – С. 5-13.
56. Нинюк М.А. Сутність етики державного службовця та проблеми її формування // Вісн. УАДУ, 1997. – № 3-4. – С. 44-50.
57. Нинюк М. Управлінські засади формування моральної культури державних службовців // Вісник УАДУ при Президентіві України, 2000. – №4. – С.316-328.
58. Неумивайченко Н. Правила поведінки державних службовців: практичні питання // Право України, 2001. – № 2.
59. Норми етики в управлінні: Матеріали українсько-американського симпозиуму 24-25 травня 1994 р. – К.: ІДУС, 1994. – 32 с.
60. Олсон М. Логіка колективної дії. Суспільні блага і теорія груп: пер. З англ.. – К.: Лібра, 2004. – 272.
61. Палеха І.Ю. Ділова етика. Навч.-метод. посіб. – К., 2000. – 350с.
62. Пашко Л. Мистецтво говорити та слухати або мистецтво управлінського спілкування // Вісник УАДУ, 2000. – №4. – С. 175-188.
63. Пахарев А.Д. Мыслители о правителях: историко-политический аспект. – К.:Знания Украины, 2006. – 296с.
64. Пірен М.І. Конфлікти в системі політико-управлінської діяльності. – К.: Вид-во НАДУ, 2003. – С. 81-124, 143-195
65. Права громадян у сфері виконавчої влади: адміністративно-правове забезпечення реалізації та захисту / За заг. ред. В.Б. Авер'янова. – К.: Наукова думка, 2007. – С.91-104.
66. Професійна державна служба: що зроблено і що далі?: Доп. про основні результати діяльності у 2004р. – К.: Голодержслужба України, 2004. – 19 с.
67. Публічна служба. Зарубіжний досвід та пропозиції для України / За заг. ред. Тимощука В.П., Школика А.М. – К.: Конус-Ю, 2007. – 720 с.
68. Психология управления: Курс лекций / Л.К.Аверченко, Г.М.Залесов, Р.И.Мокшанцев, М.В.Удальцов – Новосибирск: Сибирское соглашение; Москва: ИНФА. – М., 2000. – 150 с.

69. Пірен М.І. Конфлікти в системі політико-управлінської діяльності. – К.: Вид-во НАДУ, 2003. – 240 с.
70. Про правила етичної поведінки: Закон України від 17.05.2012 № 4722-VI // Офіційний вісник України від 22.06.2012. - 2012 р. - № 45. - С. 82, Ст. 1739.
71. Професійна етика державних службовців: круглий стіл II // Суспільні реформи та становлення громадянського суспільства в Україні. – К.: Вид-во УАДУ, 2001. – С.409-462.
72. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. – Львів: Сполом, 2001. – 223 с.
73. Рудакевич М.І. Етика державної служби. Зарубіжний досвід. – К., 2002. – 110 с.
74. Рудакевич М.І. Етика державного службовця. – К.: Вид. НАДУ, 2003. – 360с.
75. Рудакевич М.І. Професійна етика державних службовців: теорія і практика формування в умовах демократизації державного управління: Монографія. – Тернопіль.: Астон, 2007. – 430с.
76. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. – Львів, 2001. – 223с.
77. Ролз Дж. Теория справедливости. – Новосиб., 1995.
78. Рубцов В.П. Етика політиків і службовців (підходи до кодифікації). – К.: Ін-т місц. Демократії, 2001. – 56с.
79. Системы общегосударственной этики поведения: Пособие Транспаренси Интернешнл / Под.ред. Д. Поупа. – Берлин, 1996. – 114 с.
80. Сучасна енциклопедія етикету: 1000 правил і корисних порад. – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2005. – 384с.
81. Соловьев З.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М.: Ось-89, 1998.
82. Татаркевич В. О счастье и совершенстве человека. – М., 1981. – 335с.
83. Томан І. Як удосконалювати самого себе / Пер. з чес. – К.: Політвидав України, 1988. – 319с.
84. Трач Р. «Психологія з людським обличчям»: гуманістичний підхід у західній психології ХХ століття // Сучасність, 2002. – №9. – С.82-98.
85. Уткин З.А. Деловая этика. – М.: Изд-во «Зерцало», 1988.
86. Формановская Н.И. Вы сказали: «Здравствуйтесь». Речевой этикет в нашем общении. – М., 1983.
87. Франкл В. Человек в поисках смысла. – М.: Прогресс, 1990. – 366с.
88. Фромм З. Иметь или быть? – М.: Прогресс, 1980. – 336 с.
89. Фромм З. Искусство любить // Душа человека. – М.: Республика, 1992. – С.110-178.
90. Фрюминг Р., Лаком Ж. Взаимодействие ради результата: практикум делового общения. – Ростов/Д: Феникс, М.: Зевс, 1997.
91. Хаджирадева С.К., Яроміч С.А. Комунікації, ділове спілкування та управління конфліктами в колективі \ За аг.ред. Бородіна Є.І., Логвінова В.Г. та ін. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2004. – 100с.

92. Цветков В.В., Горбатенко В.П. Демократія – Управління – Бюрократія: в контексті модернізації українського суспільства. – К.: Ін-т держави і права ім.В.М.Корецького НАН України,2001. – С.248-270, 326-344.
93. Чиненныш А.И., Стоян Т.А. Этикет на все случаи жизни. – М.: Гном-пресс,1997.
94. Чмут Т.К. Культура спілкування. Навч. посіб. – Хмельницький,1999. – 220 с.
95. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. – К.: Знання,2007. – 232с.
96. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. – Минск: Амалфея,1997.
97. Шеломенцев В.М. Этикет і сучасна культура спілкування. – К.: Лібра, 2003. – 416 с.

МАУП